



20212500000063

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: **20212500000063**

Fecha: *15-01-2021_

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) VIGENCIA 2020



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El INSOR en cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado que es servir a la comunidad, tiene una oficina, donde desarrolla la Política de Servicio al Ciudadano que parte del conocimiento de los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para trabajar en torno a resultados que logren su satisfacción permanente. Y facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la gestión de trámites y la prestación de servicios del INSOR, realizados a través de los distintos canales formales definidos por la entidad. De esta forma, al tener al ciudadano y a la ciudadanía organizada como referentes, estos se convierten en actores activos a lo largo de las fases de la gestión pública: desde su formulación, ejecución y evaluación. Por lo anterior, es una labor integral que compromete a todos los servidores públicos y contratistas pertenecientes a la entidad, lo que implica un talento humano cualificado, total articulación entre las dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del INSOR. Dicha oferta se complementa mediante una articulación interinstitucional para un trabajo colaborativo en varios niveles de gestión que van desde el orden Nacional hasta el territorial y con entidades tanto públicas como privadas, enmarcada en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad. En este contexto y para dar cumplimiento a lo anterior, se establecen los siguientes objetivos:



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los trámites y servicios del INSOR, a través de los distintos canales definidos por la entidad.
- Gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – presentadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Crear mecanismos de comunicación internos y externos, haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes y buenas prácticas, basadas en documentos, procesos y/o procedimientos, diseñados para tal fin.
- Generar certidumbre y confianza en los ciudadanos al brindarles información completa, clara y precisa en la atención a sus requerimientos, así mismo entregando respuestas unificadas en la entidad.
- Incentivar la cultura interna de servicio a la ciudadanía a partir del desarrollo de capacidades técnicas y competencias humanas.
- Obtener un mayor nivel de satisfacción en los ciudadanos frente al quehacer del INSOR.

En concordancia con los compromisos mencionados, el INSOR destinará los recursos que tenga disponibles para incentivar el cumplimiento de cada uno de estos propósitos y objetivos, los cuales están orientados a brindar un servicio al ciudadano eficiente, eficaz y efectivo que contribuya a la satisfacción de necesidades, garantía de derechos y cumplimiento de las expectativas del ciudadano.

Informe de Gestión de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME
VIGENCIA 2020

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia” y de lo estipulado la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno digital y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde el área de Servicio al Ciudadano el informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2020.

Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes Tipos de Solicitud durante la vigencia 2020

A continuación, en la Tabla No.1 se pueden identificar las PQRSD según la clasificación del tipo de solicitud de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipo de Solicitud Vigencia 2020

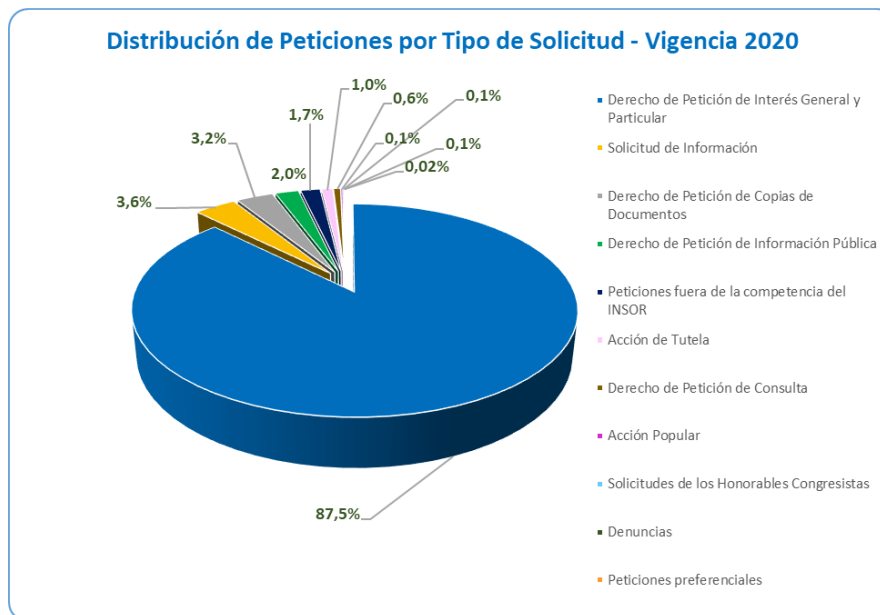
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	1472	87,5%
Solicitud de Información	58	3,6%
Derecho de Petición de Copias de Documentos	52	3,2%
Derecho de Petición de Información Pública	37	2,0%
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	25	1,7%
Acción de Tutela	16	1,0%
Derecho de Petición de Consulta	15	0,6%
Acción Popular	4	0,1%
Solicitudes de los Honorables Congresistas	2	0,1%
Denuncias	1	0,1%
Peticiones preferenciales	1	0,02%
Total general	1.683	100%



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

Encontrándose que el mayor porcentaje fue para de *Derecho de Petición de Interés General y Particular* con un **87,6%**, seguido de *Solicitud de Información* con un **3,6%**, en tercer lugar, se encuentra *Derecho de Petición de Copias de Documentos* con un **3.2%**.

Gráfica 1. Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud - Vigencia 2020



Durante la vigencia 2020 se realizaron **27** traslados por competencias de los siguientes radicados. A continuación, véase Tabla No 2.

Informe de Gestión de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

Tabla 2. Radicados PQRSD (Traslados Por Competencias) Vigencia 2020

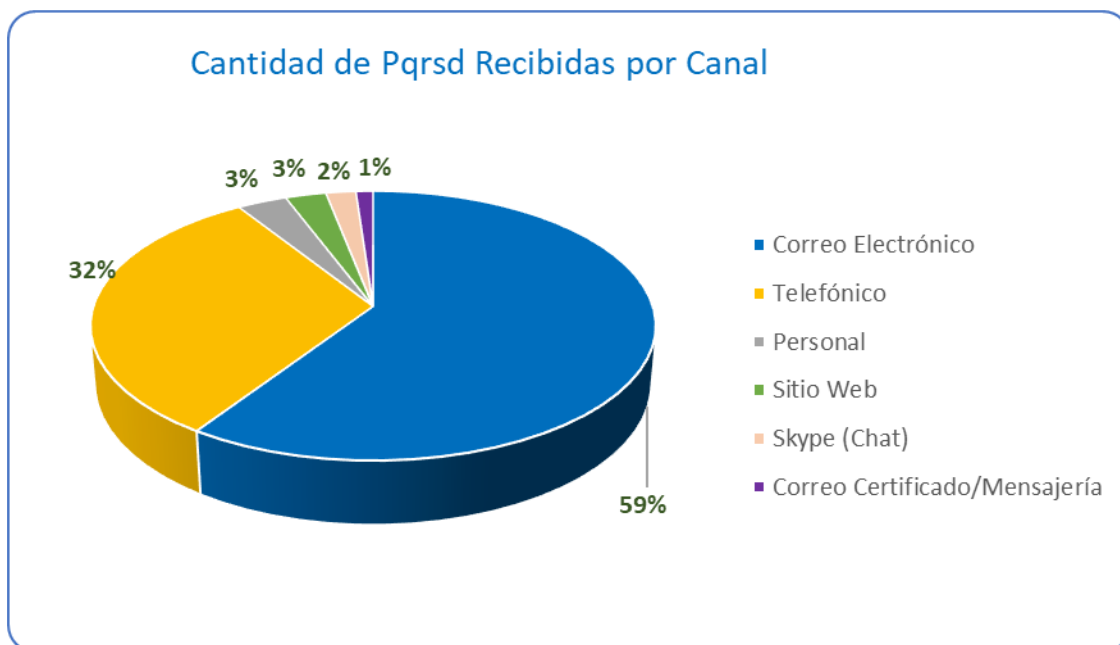
No.	RADICADO	ENTIDAD	MES DE TRASLADO	CANTIDAD
1	20202500001659 - 202025000016279	Ejército Nacional de Colombia Comando de Reclutamiento y Control Reservas	Enero - Noviembre	2
2	20202500002409 - 20202500004189	Superintendencia Nacional de Salud	Febrero	2
3	20202500002629	Instituto Nacional para Ciegos - INCI	Febrero	1
4	20202500004169 - 20202500009899	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Febrero - Junio	2
5	20202500006469	Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	Marzo	1
6	20202500006569	Secretaría de Educación del Meta	Abril	1
7	20202500006699	Alcaldía de Santiago de Cali	Abril	1
8	20202500006769	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Abril	1
9	20202500006789	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Abril	1
10	20202500006999 - 20202500009169 - 20202500012359	Presidencia de la República de Colombia	Abril - Junio - Agosto	3
11	20202500009959	Porvenir, Fondo de Pensiones y Cesantías	Junio	1
12	20202500013189	Secretaría Distrital de la Mujer	Septiembre	1
13	20202500013779	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	Septiembre	1
14	20202500011169 - 20202500010129 - 20202500016759 - 20202500016389	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Julio - Noviembre	4
16	20202500015449	Alcaldía Municipal de Tibaná en Boyacá	Octubre	1
17	20202500016589	Secretaría de Educación del Distrito	Noviembre	1
18	20202500018219	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas	Diciembre	1
19	20202500015539	Instituto para Niños Ciegos y Sordos Clínica Visual y Auditiva	Octubre	1
21	20202500016279	Alcaldía Municipal de Ibagué	Noviembre	1
TOTAL GENERAL				27



Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes canales de atención durante la vigencia 2020

Durante la vigencia de 2020 se recibieron un total de 1.683 PQRSD a continuación, en la Gráfica No. 2 se presentan los diferentes canales de atención por los que los ciudadanos utilizaron para el envío de sus peticiones.

Gráfica 2. PQRSD Recibidas Canales de Atención -Vigencia 2020



Observándose que el canal más usado fue el *Correo electrónico*, con un 59%, seguido del *Telefónico* con un 32%, cabe aclarar que por la situación de la emergencia sanitaria la entidad no estuvo atendiendo presencialmente a partir del mes de marzo.

**Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes Ejes Temáticos más consultados durante la vigencia 2020**

A continuación, se mencionan las temáticas más consultadas durante la vigencia 2020:

Tabla 3. PQRSD por Ejes Temáticos más consultados- Vigencia 2020

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	401	23,8%
Inclusión Educativa	248	14,7%
Intérpretes	226	13,4%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	107	6,4%
Accesibilidad	94	5,6%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	89	5,3%
Solicitud de información INSOR	73	4,3%
Inclusión Social	63	3,7%
Asesoría a Estudiantes	56	3,3%
Servicios en Salud	53	3,1%
Certificaciones INSOR	51	3,0%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	37	2,2%
Total general PQRSD 2020	1.683	100%

Los temas de mayor afluencia para esta vigencia fueron: *Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural* con un **23.8%** del total de las PQRSD recepcionadas por la entidad, seguido de *Inclusión Educativa* con un **14,7%**, en tercer lugar, *Intérpretes* con el **13.4%** en un rango intermedio encontramos *Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC Personas Jurídicas* con un **6.4%**, *Accesibilidad* con un **5.6%** e *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **5.3%** y

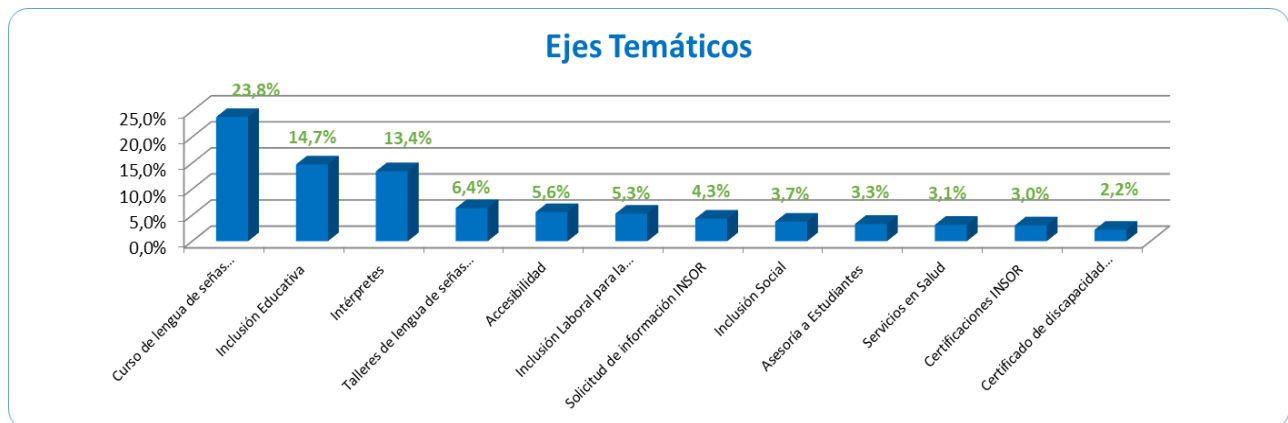


Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

finalmente, *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **2.2%**.

Como se evidencio la temática más consultada por los ciudadanos poder tener formación en los *Curso de lengua de señas colombiana-LSC*; hacemos énfasis para tener en cuenta dicha información por parte del **Ministerio de Educación** con el fin de que sea promovido desde lo público la oferta educativa a fin de que exista mayor demanda con respeto a este curso de formación.

Gráfica 3. PQRSD por Ejes Temáticos más consultados- Vigencia 2020

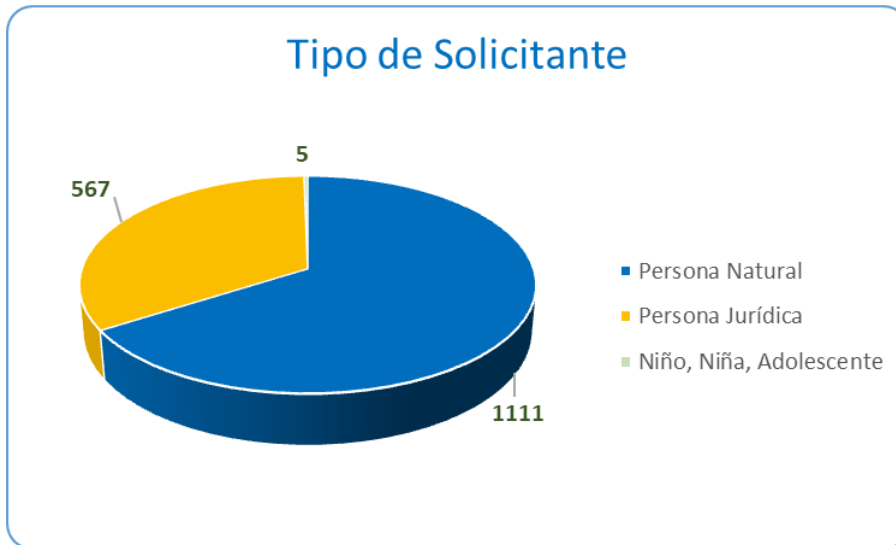


Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes Tipo de Solicitantes durante la vigencia 2020

De los **1.683** requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020, de los cuales **1.111** que corresponden al **66%** fueron realizados por *Personas Naturales*, **567** que corresponden al **33,7%**, fueron realizados por *Personas Jurídicas* y **5** PQRSD con el **0,3%**, fueron realizados por *Niño, Niña, Adolescente*.

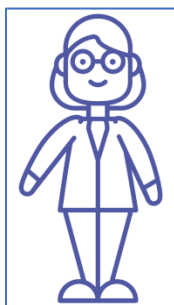


Gráfica 4. Tipo de Solicitante - Vigencia 2020



Distribución por Género

De los 1.116 ciudadanos *Personas Naturales y Niño, Niña, Adolescente* que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar derechos de petición de interés general y particular, consultas de información o recibir asesorías, se identificó que el 70% corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el 30% a solicitudes realizadas por hombres.



782 Mujeres → 70%



334 Hombres → 30%



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

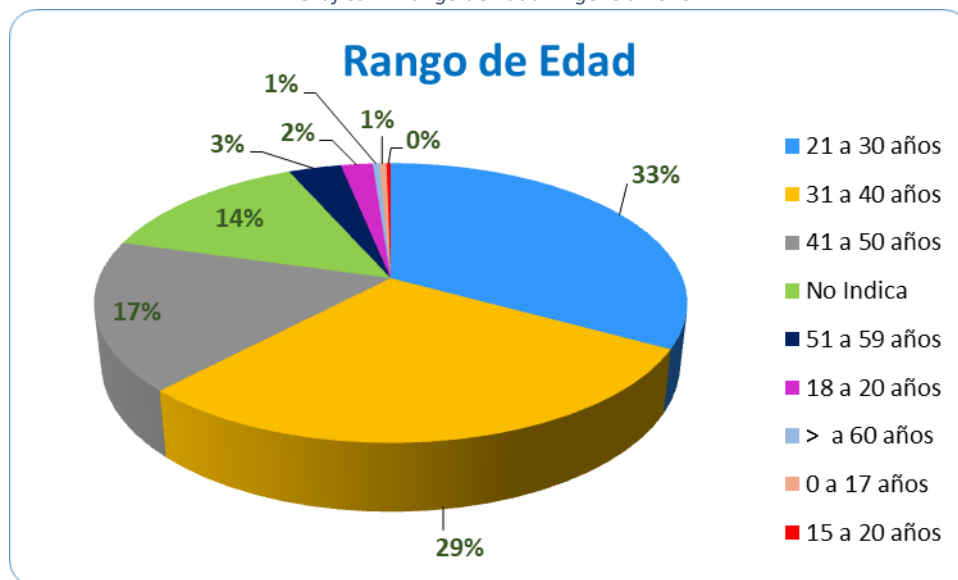
Rango de Edad

De las 1.116 PQRSD realizadas por *Personas Naturales y Niño, Niña, Adolescente*, encontramos que los ciudadanos que más consultaron a la entidad tienen un rango promedio de edad entre *21 a 30 años* con el **33%**, seguido de los que manifiestan estar entre *31 a 40 años* con el **29.1%** y finalmente en el tercer lugar los de *41 a 50 años* con un **17.3%**.

Tabla 4- Rango de Edad - Vigencia 2020

Rango de Edad	Cantidad	%
21 a 30 años	368	33,0%
31 a 40 años	325	29,1%
41 a 50 años	193	17,3%
No Indica	156	14,0%
51 a 59 años	38	3,4%
18 a 20 años	23	2,1%
> a 60 años	5	0,4%
0 a 17 años	5	0,4%
15 a 20 años	3	0,3%
Total	1.116	100%

Gráfica 4. Rango de Edad -Vigencia 2020





Condición de Discapacidad Reportada

Así mismo se realizó el análisis de las 1.116 PQRSD realizadas por *Personas Naturales y Niño, Niña, Adolescente*, quienes manifestaron poseer o no una discapacidad dando resultado lo siguiente: **929 *Personas Naturales*** manifestaron ser Oyentes y no tener ninguna discapacidad equivalente al **83.2%**, por otra parte **185** ciudadanos manifestaron tener una condición de *discapacidad Auditiva* con un **16.6%** y **2** personas manifestaron tener una *Discapacidad Física* con un **0.2%**.



934 Oyentes → 83.2%

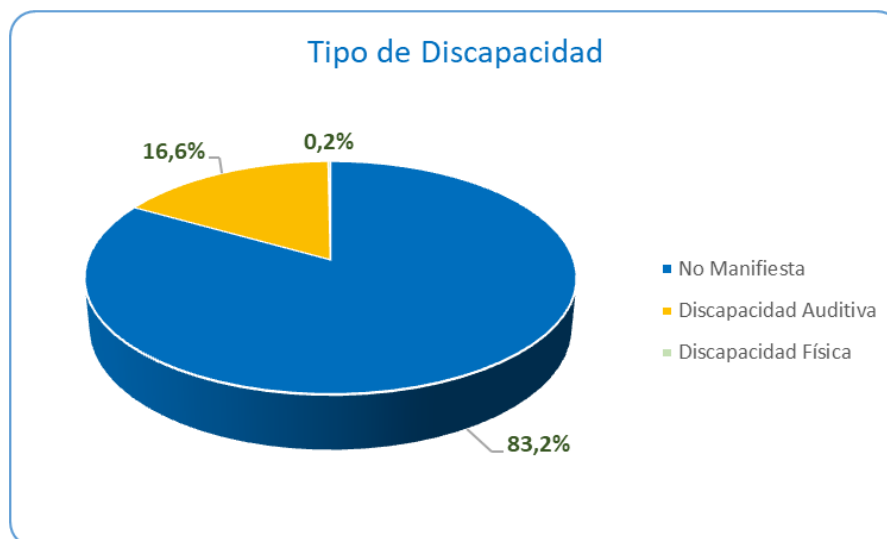


185 Discapacidad Auditiva → 16.6%



2 Discapacidad Física → 0.2%

Gráfica 5. Tipo de Discapacidad - Vigencia 2020





Atención Preferencial

De las 1.683 PQRSD recibidas durante la vigencia 2020, se recibieron 15 PQRSD de atención preferencial, equivalente al 0.9%.

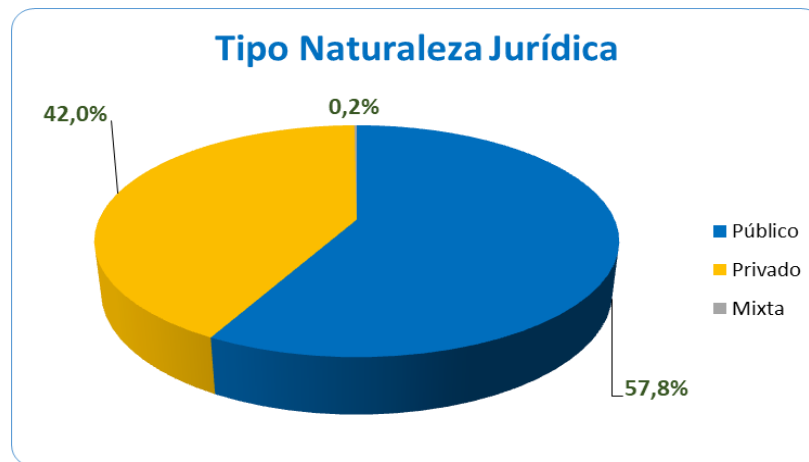
Tabla 5. Atención Preferencial - Vigencia 2020

Atención Preferencial	Cantidad
Niño, Niña o Adolescente	6
Adulto Mayor	4
Periodista	3
Honorable Congresista/Senador/ Diputado	2
Total	15

Personas Jurídica

De las 567 PQRSD de *Personas Jurídicas* recepcionadas por la entidad encontramos la siguiente clasificación por: Tipo Naturaleza Jurídica

Gráfica 6. Tipo Naturaleza Jurídica- Vigencia 2020

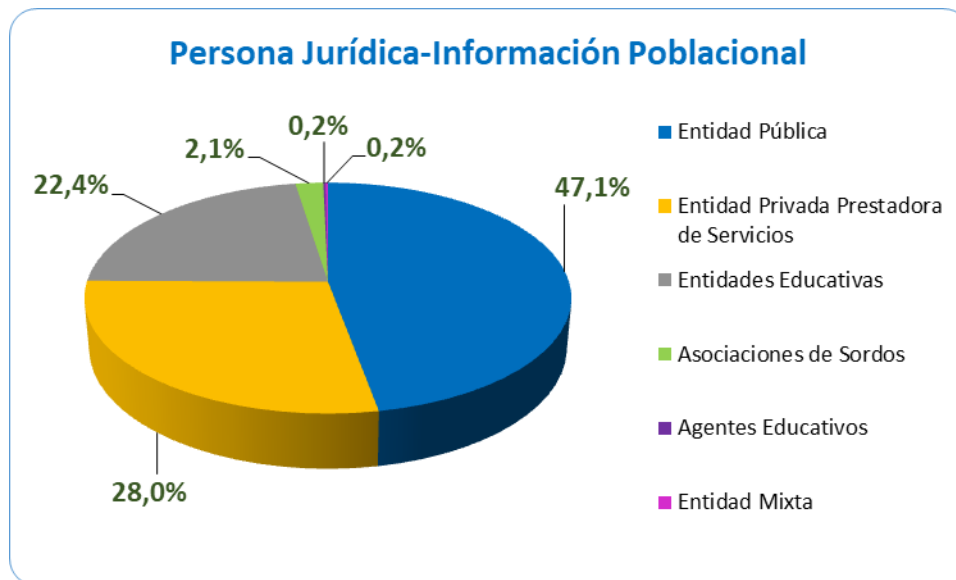


Encontrando que el 57.8% de esta son *Entidades Públicas*, el 42% son *Entidades Privadas* y el 0.2% son *Entidades Mixtas*.



De igual forma encontramos que el 22.4% son *Entidades Educativas* y que el 2.1 % pertenecen a *Asociaciones de Sordos*.

Gráfica 7. Persona Jurídica-Información Poblacional-Vigencia 2020



A continuación, identificamos que el 32.1% de las *Personas Jurídicas* pertenecen al *Sector Educación*, seguido del *Sector de Servicios* con el 21.2% y en tercer lugar el *Sector Justicia y del Derecho* con un 6%.

Tabla 6. Persona Jurídica (Sectores) - Vigencia 2020

Sectores	Cantidad	%
Sector Educación	182	32,1%
Sector de Servicios	120	21,2%
Sector Justicia y del Derecho	34	6,0%
Sector Salud y Protección Social	22	3,9%
Territorial (Municipal)	20	3,5%
Asociaciones de Sordos	15	2,6%
Sector Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	15	2,6%
Sector Defensa	13	2,3%
Total PQRSD Persona Jurídica	567	100%

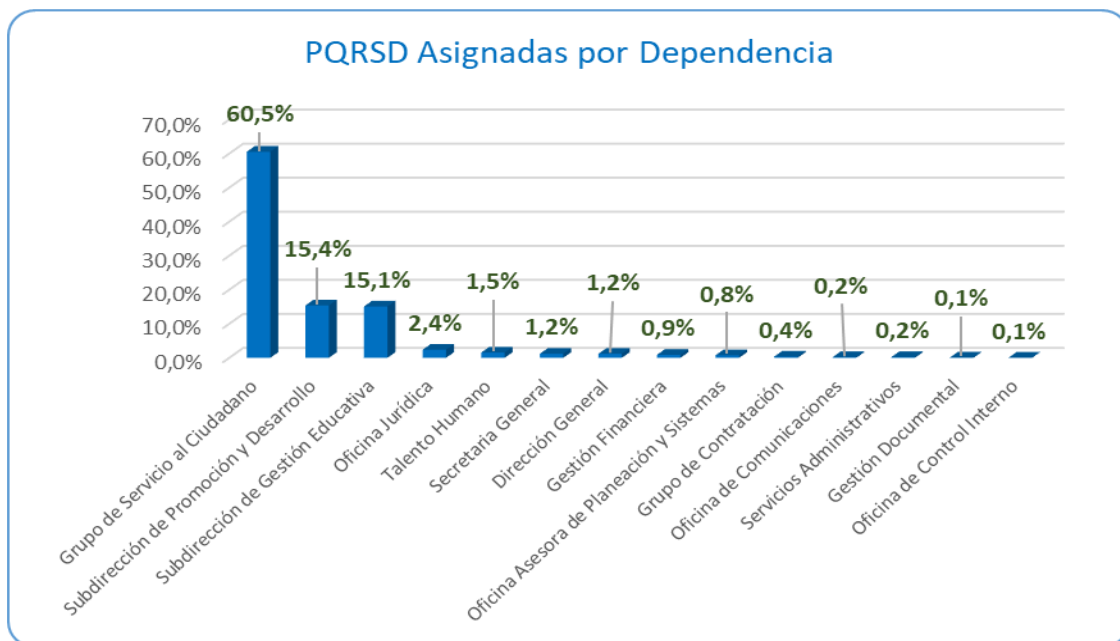


Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

PQRSD por Dependencias

Del total de PQRSD, recibidas en el año 2020, se observa que, fueron gestionados por el *Grupo de Servicio al Ciudadano* 1.019 con el **60,5%**, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **15,4%** que corresponde a 259 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **15,1 %** correspondiente a 254 PQRSD.

Gráfica 8. PQRSD Asignadas por Dependencia- Vigencia 2020



Oportunidad de las respuestas de las PQRSD durante la vigencia del 2020.

Durante la vigencia de 2020 de las 1.683 PQRSD recibidas en el INSOR se contestaron de manera oportuna 1.664 que equivale al **99%** y con respuesta dando cumplimiento al Decreto 491 de 2017, brindada en los términos establecidos en este decreto fueron 19 que equivalen al **1%**.



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

Tabla 7. Respuestas PQRSD aplicando el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020

Dependencia	Cantidad
Subdirección de Promoción y Desarrollo	8
Subdirección de Gestión Educativa	5
Oficina Jurídica	1
Secretaría General	1
Gestión Financiera	1
Dirección General	1
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1
Grupo de Contratación	1
Total	19

Gráfica 9. Oportunidad de Respuesta PQRSD - Vigencia 2020





Promedio de Días Hábiles de Respuesta

Para la vigencia 2020 los días promedio de respuesta de las 1.683 PQRSD recepcionadas por la entidad, se cumplió con la meta propuesta obteniendo la gestión de todas las dependencias con un promedio es de 4 días hábiles. A continuación, se detalla el promedio por cada dependencia:

Tabla 8. Promedio de Días Hábiles de Respuesta- Vigencia 2020

Dependencia	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Gestión Documental	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	1
Oficina de Control Interno	4
Oficina Jurídica	4
Talento Humano	4
Secretaria General	6
Oficina de Comunicaciones	7
Gestión Financiera	7
Dirección General	8
Oficina Asesora de Planeación y Siste	9
Grupo de Contratación	9
Subdirección de Gestión Educativa	10
Subdirección de Promoción y Desarro	10
Servicios Administrativos	14
Total	4

PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países

Para la vigencia 2020 las solicitudes de mayor afluencia fueron: la ciudad de *Bogotá D.C* con un **70.95%**, seguido del departamento de *Cundinamarca* con un **5.86%** y en tercer lugar el departamento de *Antioquia* con un **2.9%**. Ver tabla No. 9



Tabla 9. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países - Vigencia 2020

Pais, Departamento y Ciudad	Cantidad	%
Bogotá D.C	1219	72,4%
Cundinamarca	94	5,6%
Antioquia	48	2,9%
Valle del Cauca	42	2,5%
Boyacá	35	2,1%
Santander	32	1,9%
Tolima	24	1,4%
Bolívar	17	1,0%
Norte de Santander	16	1,0%
Atlántico	15	0,9%
Meta	15	0,9%
Nariño	14	0,8%
Cesar	13	0,8%
Caldas	12	0,7%
Huila	11	0,7%
Risaralda	9	0,5%
La Guajira	8	0,5%
Cauca	7	0,4%
Quindío	7	0,4%
Sucre	6	0,4%
Córdoba	5	0,3%
Casanare	5	0,3%
Magdalena	4	0,2%
E.E.U.U.	3	0,2%
Amazonas	3	0,2%
Caquetá	3	0,2%
Guaviare	2	0,1%
República de Panamá	2	0,1%
México	2	0,1%
España	2	0,1%
Putumayo	2	0,1%
Arauca	1	0,1%
Venezuela	1	0,1%
Curazao	1	0,1%
Vichada	1	0,1%
Perú	1	0,1%
Argentina	1	0,1%
Total	1.683	100%

Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020



PARTICIPACION CIUDADANA

Al Dia Con La Dirección

Consiste en el espacio de la Alta Dirección con la ciudadanía, pese a la situación presentada este año de pandemia, la oficina de oficina de servicio realizo esta actividad tan importante por medio virtual y durante la vigencia se han llevado a cabo espacios con los siguientes participantes:

- Defensa Civil Colombiana
- Corporación Iberoamericana
- Camilo Buitrago
- Policía Nacional
- Asociación de Sordos del Norte de Santander
- Asociación de Sordos de Inclusión Social en Bogotá – ASISBOG
- Sorcafe

En estos espacios se brindó información sobre la gestión del **INSOR**, y se escucharon las propuestas e inquietudes de los participantes.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta durante la vigencia del 2020, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: *Presencial, Telefónico(celular), Correo electrónico, Página web, Video llamada en LSC (Skype) y Correo certificado*, en el que se contemplan aspectos tales como: actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.



Resultados Obtenidos

Se realizó la medición a través de los indicadores establecidos por la oficina de servicio al ciudadano con la asesoría de Planeación, para la vigencia 2020, los cuales a continuación, se relacionan:

1. **Indicador de Cumplimiento:** cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta **99%**.

Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD, en el 2020, fue de un **99%**.

2. **Indicador de Calidad:** cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta **100%**.

Nivel de cumplimiento (calidad) en los tiempos de respuestas en el 2020, fue de un **100%**.

3. **Indicador Nivel de satisfacción en atención de PQRSD:** cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta **95%**.

Nivel de cumplimiento de satisfacción de los usuarios en el 2020, fue de un **95%**.



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

Por lo anterior, se concluye que no se presentaron ningún tipo de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio que presto este año la oficina de servicio al ciudadano.

PLAN OPERATIVO

En cuanto al cumplimiento de Plan Operativo, donde la actividad principal, fue: *Implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano*, la cual fue desarrollada a través de 36 actividades y en donde se alcanzó la meta en un 100%.

PRESUPUESTO

El presupuesto destinado para la gestión de grupo de Servicio al Ciudadano fue mediante recurso humano de la siguiente manera:

- Auxiliar Administrativo
- Técnico Operativo
- Profesional Universitario
- Profesional Especializado
- Apoyo profesional lingüístico Valor Contrato \$ 38.870.000
- Profesional para prestar los servicios para el diseño, ejecución y seguimiento de actividades requeridas para la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano. Valor Contrato \$ 38.870.000

LOGROS OBTENIDOS

A pesar de la situación que se presentó en la vigencia 2020, ocasionada por la emergencia sanitaria de pandemia (Covid-19), y que afecto la prestación del servicio por medio del canal *Presencial*, la Oficina de Servicio al Ciudadano, estableció estrategias para seguir prestando un buen servicio al ciudadano, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

- **Canal Telefónico:** En cuanto al canal telefónico, se solicitó a ETB, para que se instalaran los siguientes servicios:
 - Se instaló la consola en el computador de una servidora, para poder atender las llamadas de los ciudadanos.
 - Se dispuso de tres (3) extensiones: 1000, 1002, 1032 y tres (3) líneas de celular 3164727022, 3124324495 y 3162538954, igualmente, se realizaron campañas de socialización en las redes sociales y la página web, sobre los canales de atención que tenía dispuesto el INSOR
 - Se configuro el Autoattendant y se instalaron dos (2) buzones de voz.

- **Herramienta de Orfeo:** Se realizó un Plan de trabajo entre la Oficina de Planeación y Sistemas y el proceso de Servicio al Ciudadano, para la actualización de esta herramienta, el cual se realizaron las siguientes actividades:
 - funcionalidad de respuesta rápida, generación y verificación de matriz de PQRSD.
 - La parametrización del sistema de PQRSD Pruebas y funcionalidad.
 - Esta herramienta se requiere que continuamente se esté actualizando, por las diferentes necesidades que se presente o que exija la ley.

- **Oportunidad respuesta de las PQRSD:** Para mejorar los términos de respuestas de la PQRSD, se realizaron dos actividades entre las áreas del INSOR.
 - La primera se llamó Alertas y sensibilización para la motivación a la respuesta oportuna de PQRSD, a fin motivar a los servidores públicos, para suministrar las respuestas lo más rápido posible, de lo que establecen los términos de ley; y así mejorar la relación entidad (INSOR).
 - Segundo, para mejorar las respuestas a nuestros ciudadanos, se realizaron varias capacitaciones a los servidores del INSOR, tanto

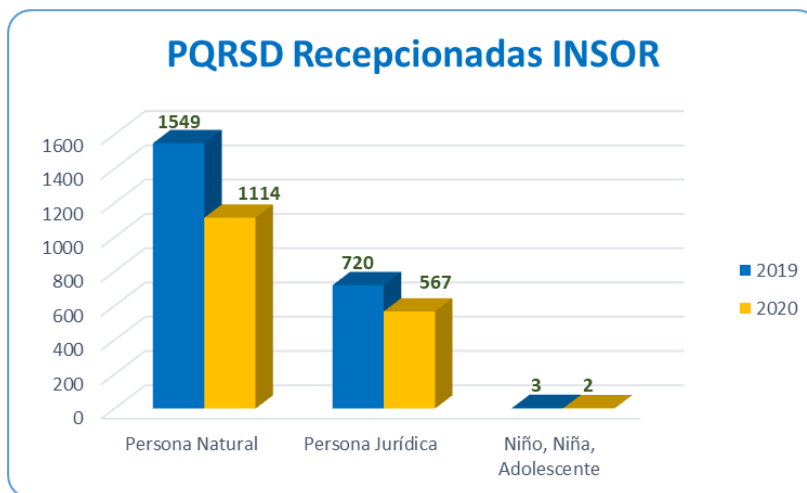


oyentes como sordos, a fin de optimizar el proceso de finalización de las PQRSD y él envió de la encuesta de satisfacción. También se realizó la inducción sobre los procedimientos de la oficina al ciudadano y la capacitación sobre el Orfeo a los nuevos servidores del INSOR, para que conozcan el procedimiento de las PQRSD.

- **Actualización documentación:** Se actualizaron los documentos internos del proceso como son: el Procedimiento de PQRSD, el protocolo y la carta de trato digno, en cuanto a la normatividad.
- **Promoción Canal Skype:** Se promociono el canal Skype con dos piezas comunicativas, que se divulgaron a través de las redes sociales, por la importancia de este canal, el cual es utilizado por la población sorda.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se observó que por la situación presentada en el país, se afectó el número de PQRSD recibidas este año, con respecto al año 2019 donde se recibieron 2.272 PQRSD, y en la vigencia 2020, se recibieron 1.683, se evidencia una reducción de un 26%, a pesar de la situación la Oficina de Servicio al Ciudadano, realizó estrategias para mejorar la prestación del servicio al ciudadano, entre las cuales se encuentra la mejora en el *Canal Telefónico*, el cual fue muy importante, para recibir los requerimientos.



Gráfica 8. PQRSD Recepcionadas INSOR (2019-2020)



Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Vigencia 2020

Este informe brinda un mayor detalle respecto a la caracterización de los ciudadanos y organizaciones que interactúan con la entidad a través de los diferentes canales establecidos, lo cual nos permite un mayor conocimiento de estos, por lo que se recomienda sea tenido por cuenta por las áreas misionales como uno de los insumos utilizados para definir las estrategias implementadas frente a los grupos de valor.

Es importante resaltar que desde la *Oficina de Servicio al Ciudadano* se siga realizando como estrategia un seguimiento semanal de las **PQRSD** que tiene cada dependencia asignada que contiene el estado actual de cada solicitud, la fecha de vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno, el cual se envía a los líderes de proceso como alerta para evitar el vencimiento de las solicitudes.

En cuanto al *Canal de Skype* y teniendo en cuenta que se elaboraron dos piezas comunicativas y dos videos promocionando este canal, se detecta que no genero un alto porcentaje de uso por parte de la población sorda, para lo cual se recomienda, se analice la viabilidad de implementar un video chat, teniendo en cuenta que es uno de los medios más accesible para la población objetivo.

De otro lado para una mayor eficiencia en la gestión de los datos recibidos de **PQRSD** y encuestas de satisfacción, se sugiere nuevamente mejorar en el sistema de información utilizado actualmente, así como la adquisición de un software que facilite el análisis y correlación de variables presentadas en los informes, generando así un mayor aporte en el proceso de toma de decisiones.

LUZ MILA NIÑO HERNÁNDEZ

Coordinadora Grupo de Servicio Al Ciudadano

Diseño, Graficación y Apoyo en el contenido: **Kerlys Patricia Jaraba Carmona**; Técnico Operativo Servicio al Ciudadano

Fuente: Aplicativo Sistema de Gestión Documental Orfeo y Matriz Principal Seguimiento PQRSD Vigencia 2020